

**施設(高齢者向けホーム)の入居者・保証人を対象とした「介護に関する意識調査」****入居前に介護について知りたい情報・受けたサービス  
はイメージ先行****介護施設は地域との関わりを持ち、開かれた場にしていくことが必要**

ベネッセ シニア・介護研究所では、2015年9月、株式会社ベネッセスタイルケアが運営する全国の有料老人ホーム等の入居者とそのご家族に対して介護に関する意識調査を実施し、6,800名を超える方からの回答を集計・分析しました。結果の一部は2015年11月に速報としてプレスリリースしましたが、今回はそれに加え、全件データについて詳細な分析を行い、新たに分かったことを併せてご報告いたします。

入居者ご本人以外の方 6,399名の回答に基づく、主な調査結果は以下の通りです。

**1. 【入居検討のプロセス】(既報)**

**家族主導が8割を超え、介護期間6カ月以内で入居したケースが約半数。十分な準備が出来ないまま入居検討の機会がやってくる人が多い。**

施設への入居は家族主導で検討されるケースが84.6%で、そのうち64.0%は本人が独居のケースであった。入居までの介護期間は、全体では「介護歴なし」が25.6%と多く、「6カ月以内」が48.4%と約半数を占めた。家族と同居している高齢者について家族主導で入居を検討する場合は、「介護歴なし」の割合が低く、介護を経験してから入居に至るケースが多い。

**2. 【入居の検討に際しての悩み】(既報)**

**家族同居のケースでは「自宅介護へのこだわり」や「家族以外の介護への罪悪感」を感じる人の割合が高い。**

全般的には施設内での人間関係や看取りをしてもらえるかどうかなどの入居後の生活の不安について悩んだという回答が半数を超えていた。家族主導で入居を検討したケースに注目すると、「自宅介護へのこだわり」や「家族以外の介護への抵抗・罪悪感」に悩んだという回答は、家族同居の方が独居よりも9ポイント程度高かった。

**3. 【入居の検討に際して心の支えになったもの】(既報・データ更新)**

**多くの場合は「人」が支え。医師・ケアマネジャー等の地域の専門職や、入居検討先の施設の従業員を挙げたケースが多い。**

人そのもの、人の言葉・話、人の態度・対応など、検討に関わった「人」がさまざまな面で支えになっている。支えになったという回答が多かった「人」は、医師・ケアマネジャーなど地域の専門職や、入居検討先の施設の従業員であり、全体の約6割を占めていた。

**4. 【入居後の変化】(既報)**

**家族同居の場合、入居後に「気持ちが前向きになった」人が7割以上、「入居者と家族の関係が良好になった」ケースも半数以上。**

家族以外の介護への罪悪感に悩んだ人の割合が高い家族同居のケースにおいて、入居後は「気持ちが前向きになった」人が72.1%、「入居者との関係が良好になった」と回答した人が56.2%に上った。

**5. 【事前に知りたかった情報】(追加)**

**事前に最も知りたかったのは①費用、②日常のサービス内容、③スタッフに関する情報であったが、記述内容の多くは大枠を示したものもしくは感覚的なものであった。また、見学・体験入居を勧める声有一定数あった。**

最も多かったのは費用に関する情報であり(自由記述回答の24.2%)、ケア内容(12.9%)、医療(12.1%)、生活(9.7%)、食事(7.8%)などの日常のサービスに関する情報や、スタッフ(9.9%)、スタッフ体制(8.3%)などのサービスを支える人的環境に関する情報がそれに続いた。記述内容は、「サービス内容」「料金」のように知りたい情報を大枠で示したものや、「スタッフの人柄」「入居者に合うか」のように感覚的なものが多かった。

また、設問に対する直接の回答にはなっていないものの、見学・体験入居をした経験を述べた意見やこれらを勧める意見が一定数(2.1%)あった。

## 6.【受けたい介護サービス】(追加)

### 自分が受けたい介護サービスは「今入居者が受けているサービス」などイメージ先行

サービスの種類ごとに回答を分類したところ、特定の個別サービスを想定しない、サービス全般についての要望が自由記述回答の3分の2を占めていた。その中で最も多かったのは「今入居者が受けているサービス」を望む声であった。より詳細な留意点としては、自立支援、尊厳の保持、個別対応などのサービス提供の方針や、優しい、細やか、入居者目線などスタッフに望む姿、安心、楽しい、穏やか、笑顔といった入居者の望ましい姿など、イメージや主観的判断に関わるものが多く挙げられていた。

個別サービスについて述べた意見の割合は低く、食事で回答の7.2%、コミュニケーションで6.9%にとどまった。このような個別サービスにおいては、サービス提供そのものを望む声が多く、留意点も挙げているケースは少なかった。サービス提供を支えるスタッフの体制(3.1%)やスタッフの教育・研修(0.9%)についても、その充実が望まれていたものの、具体的な留意点は挙げられていなかった。

## 7.【介護に対する向き合い方】(既報・データ更新+追加)

### 自らの経験から、介護は一人や家族だけで抱え込まず、介護のプロや経験者の力を借りることが必要との意見が多い。また、やるべきこととして、具体的な情報を得るための行動を勧める声が目立った。

介護においてやるべきことを挙げた意見が自由記述回答の54.2%を占めており、心構えが37.2%でそれに続いた。介護においてやるべきことの内訳は、「助けを得ること」が最も多く、中でも「他の人やプロの手助けを借りることが必要」という意見が多かったが、これは心構えとして最も多く挙げられていた「一人や家族だけで抱え込まない」とことに関連している。また、プロの手を借りることにより入居者の状態の改善、入居者・家族の関係が改善したことをメリットとして挙げる意見も多かった。

なお、介護においてやるべきこととして、事前準備の必要性を指摘する意見も多かった。その一例として挙げられていた「情報収集・知識の獲得」に加え、助けを得るために「人に相談すること、ホーム選びで「見学をする」ことなど、具体的な情報を得るための行動を勧める声が目立った。

上記の結果からは、以下のようなことが見えてきました。

### 介護が突然現実のものになることも多いため、高齢者本人や家族だけでなく、社会全体が「介護に関する知識」をあらかじめ持てるようにする必要がある (既報)

けがや病気による状態の急変や独居への不安から、急きょ施設への入居を検討する必要に迫られ、十分な検討をできないまま入居に至ったケースが散見される。高齢者本人や家族だけでなく、周りの人、さらには社会全体が介護に関する知識をあらかじめ持てるようにする必要がある。

### 一人・家族だけで悩まず、頑張りすぎず、専門家に相談したり、社会資源を活用することも必要 (既報)

経験者は、介護は一人もしくは家族だけで悩んだり抱え込んだりせず、周りに相談し、助けを借りることを勧めている。家族以外の介護への罪悪感が強い家族同居のケースでも、入居により入居者本人と家族との関係が改善した例は多い。一人・家族で頑張りすぎず、専門家に相談しながら、プロの知識や技術といった社会資源を活用することにより、入居者・介護者双方の良い状態につなげることが可能であると考えられる。

### 社会資源の利用が介護離職の減少にもつながる可能性がある (既報)

施設入居などのサービスの利用により、家族の身体的・精神的負担が軽くなるだけでなく、家族関係が改善するケースも多い。したがって、このような選択肢は、仕事と介護の両立が可能となり、介護離職の減少にもつながる方策の一つと言える。

## 欲しいのはスペック情報より生活提案（追加）

入居を検討する際に必要となる情報は

- ① 医療機関との連携、各種設備等、特定のサービスの有無や、費用や人員体制のように、定量的で比較しやすいもの（スペック情報）
- ② 既に入居している人がどのような日常生活を送っているのか、スタッフの質はどうかなど、定性的で具体的な内容が把握しづらく、比較もしづらいもの

に大別されるが、今回の調査で入居者や家族が「入居前に知りたかった情報」は主に②であった。時間的にも精神的にもゆとりがなく、知識もない状態で検討する中、まずは先立つものとして費用に関する情報が必要とされるが、次に、どのような生活なのか、何をしてもらえるのかがイメージできないことから、それに関わる情報が求められると推測される。すなわち、利用者側は、現在介護事業者が提供しているスペック情報だけでなく「生活提案」も求めており、そこにギャップが存在していると考えられる。

自分が受けたサービスの内容は、実際のサービスの利用経験や、入居後にスタッフと接して受けた印象や感覚をもとにしていると考えられる。現在のサービス内容に対する一定の満足が示されている一方、それ以上のものを求める声として、サービス全般の提供条件やスタッフに望む姿などが挙げられていた。介護サービスが生活全般に及ぶことから、要望は「イメージ」中心になりがちであるが、介護事業者側からは、入居してから感じるようになる、具体的なサービスに関する情報を提供することで、利用者側もより具体的な要望を伝えることができるようになることと示唆される。

## 介護施設は地域との関わりを持ち、開かれた場にしていくことが必要（追加）

見学等によって具体的な情報を得ることを勧める声は、介護事業者から提供されている情報と、自分が求めている情報の間のギャップを埋めるための行動の必要性を指摘している。ホームを訪問して現場を見ること、スタッフに会って話をすることで、入居を検討している側は自分が必要としている情報を収集し、「イメージ」に合っているかを判断することが可能となる。

しかし、実際にこのような行動を起こすのは、きっかけがなければ難しい。誰もが気軽に介護というものに触れられるようにすることが行動を起こす第1歩となる。そのためにも、介護施設は地域との関わりを持ち、開かれた場にしていくことが必要となる。介護の要・不要にかかわらず、地域の人と介護に関わっている人がともに介護について話をできるようにすることが肝要である。介護が地域の日常の話題となれば、利用者やその家族は、介護についてより多くの知識を身につけ、受けた介護についてより具体的な要望を直接介護施設側に伝えることが可能となり、介護サービス全体の向上も期待できる。

なお、入居者ご本人のデータを含む全データの分析結果につきましては

<https://www.benesse-style-care.co.jp/lab/research/>

より「詳細版」をご参照ください。

### <実施調査の概要>

(調査名) 「介護に関する意識調査」(有料老人ホーム等の入居者および保証人のご意見)

(テーマ) 有料老人ホーム選択理由と決定方法。入居後の感想と今後の要望。

(方法) 郵送による調査、選択・記入式 記名自由

(時期) 2015年9月18日、19日発送 2015年10月10日回答期限

(対象) 株式会社ベネッセスタイルケア運営の有料老人ホーム等の入居者  
および保証人 12,238名 年齢・男女不問

(回答) 6,821名(回答率55.7%)

(調査内容)

- ・利用状況(利用者の属性、利用期間 ホームシリーズ種別(弊社内))
- ・入居前の状況(気持ち)
- ・入居についての検討・決定経緯
- ・入居後の感想(満足度、家族周辺の変化、今後受けたサービス)
- ・認知症に対する質問(認知症の有無、介護への苦勞、現在の悩み・要望)
- \*入居者のメディア利用(利用メディア、テーマ)

分析担当：福田 亮子（ベネッセ シニア・介護研究所研究員）

主な調査結果

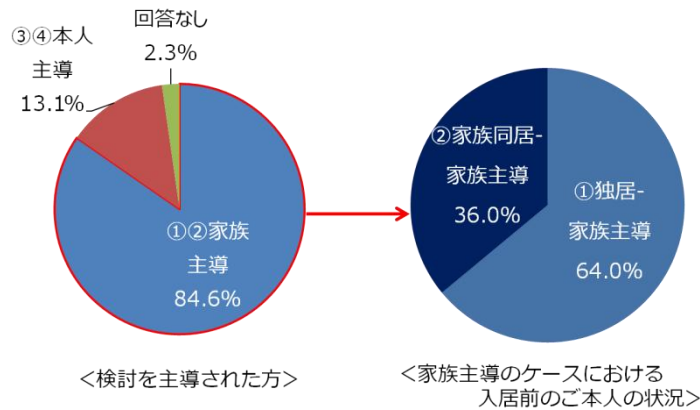
1. 【入居検討のプロセス】(既報)

家族主導が8割を超え、介護期間6カ月以内で入居したケースが半数近く、十分な準備が出来ないまま入居検討の機会がやってくることが多い。

施設への入居は家族主導で検討されるケースが84.6%で、そのうち64.0%は本人が独居であった。入居までの介護期間は、全体では「介護歴なし」が25.6%と多く、「6カ月以内」が48.4%と約半数を占めた。家族と同居している高齢者について家族主導で入居を検討する場合は、「介護歴なし」の割合が低く、介護を経験してから入居に至るケースが多い。

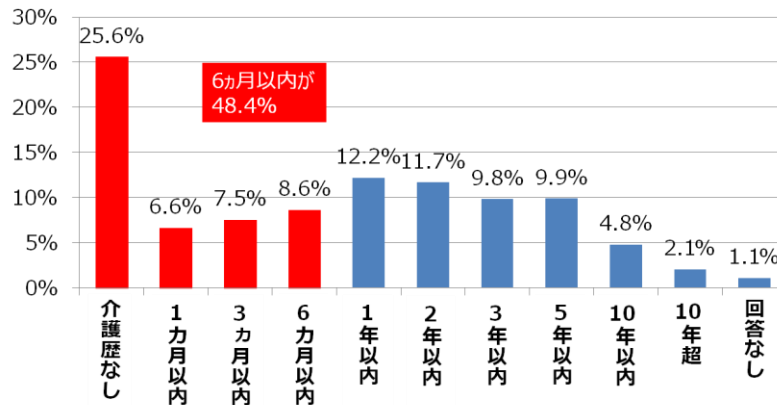
質問: 入居をいただく際に検討を主導された方はどなたでしたか?  
ご入居される前のご本人の状況は、ご家族同居/独居どちらでしたか?

【入居の検討形態】

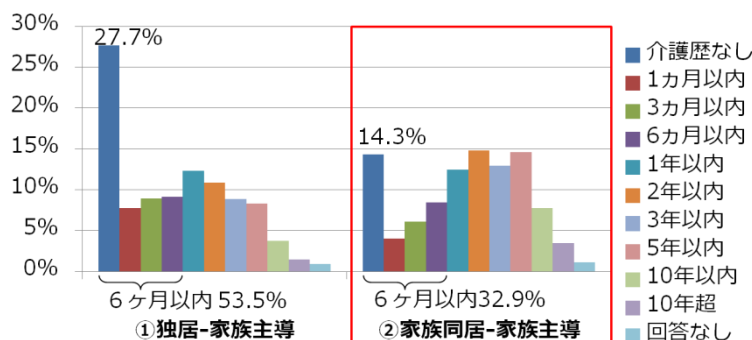


質問: ご入居されるまでの介護期間はどのくらいでしたか?

【今回の分析対象全体における入居までの介護期間】



【家族主導のケースにおける入居までの介護期間】





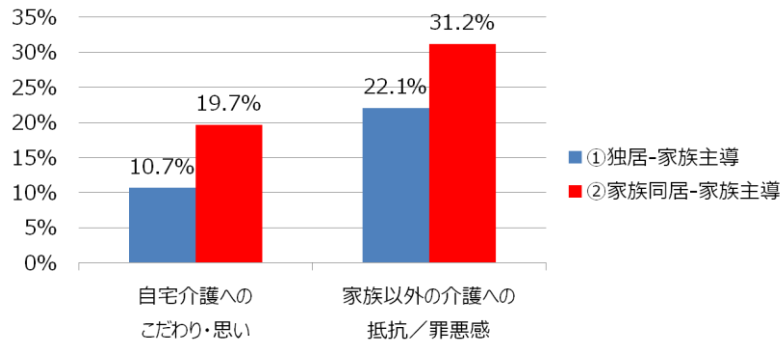
## 2. 【入居の検討に際しての悩み】(既報)

家族同居のケースでは「自宅介護へのこだわり」や「家族以外の介護への罪悪感」を感じる人の割合が高い。

全般的には施設内での人間関係や看取りをしてもらえるかどうかなどの入居後の生活の不安について悩んだという回答が半数を超えていた。家族主導で入居を検討したケースに注目すると、「自宅介護へのこだわり」や「家族以外の介護への抵抗・罪悪感」に悩んだという回答は、家族同居の方が独居よりも9ポイント程度高かった。

質問: 老人ホームへの入居を検討されるにあたり悩まれた点・苦勞された点を教えてください。

### 【家族主導のケースにおける入居の検討に際しての悩み】



## 3. 【入居の検討に際して心の支えになったもの】(既報・データ更新)

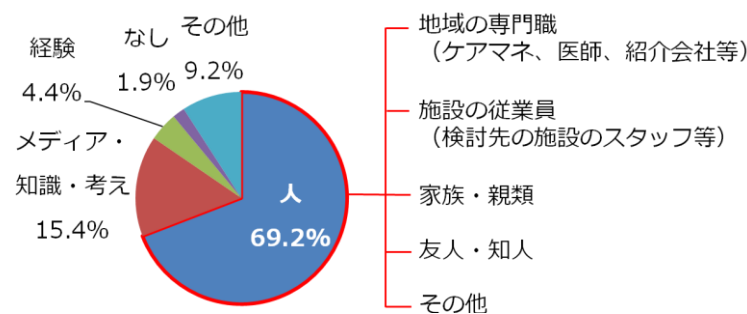
多くの場合は「人」が支え。医師・ケアマネジャー等の地域の専門職や、入居検討先の施設の従業員を挙げたケースが多い。

人そのもの、人の言葉・話、人の態度・対応など、検討に関わった「人」がさまざまな面で支えになっている。支えになったという回答が多かった「人」は、医師・ケアマネジャーなど地域の専門職や、入居検討先の施設の従業員であり、全体の約6割を占めていた。

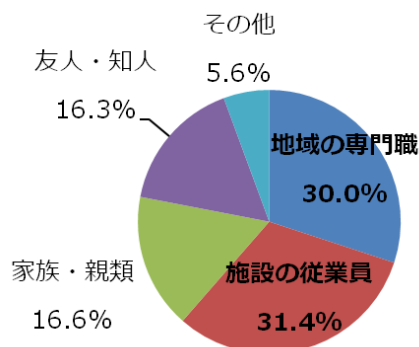
質問: 検討を進める上で「心の支えになったもの」(人・書籍・言葉など)があれば教えてください。(自由記述)

### 【家族主導のケースにおいて、入居の検討に際し心の支えになったもの】

・自由記述の分類結果



・上記分類結果のうち「人」の内訳



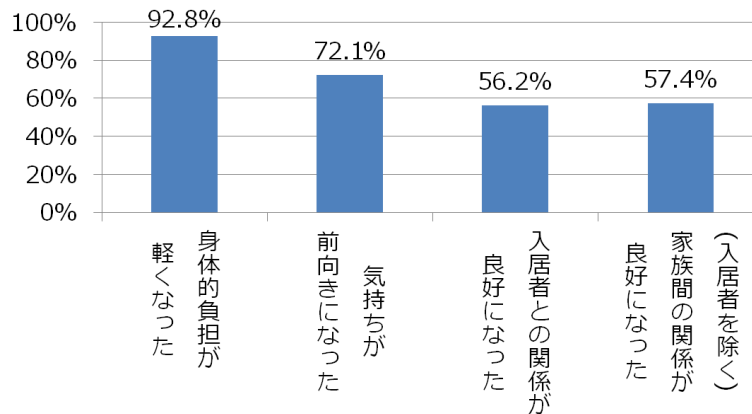
#### 4.【入居後の変化】(既報)

家族同居の場合、入居後に「気持ちが前向きになった」人が 7 割以上、「入居者と家族の関係が良好になった」ケースも半数以上。

家族以外の介護への罪悪感に悩んだ人の割合が高い家族同居のケースにおいて、入居後は「気持ちが前向きになった」人が 72.1%、「入居者との関係が良好になった」と回答した人が 56.2%に上った。

質問：入居をきっかけに「ご家族」の生活に変化はありましたか？

#### 【家族同居-家族主導のケースにおける入居後の変化】



#### 5.【事前に知りたかった情報】(追加)

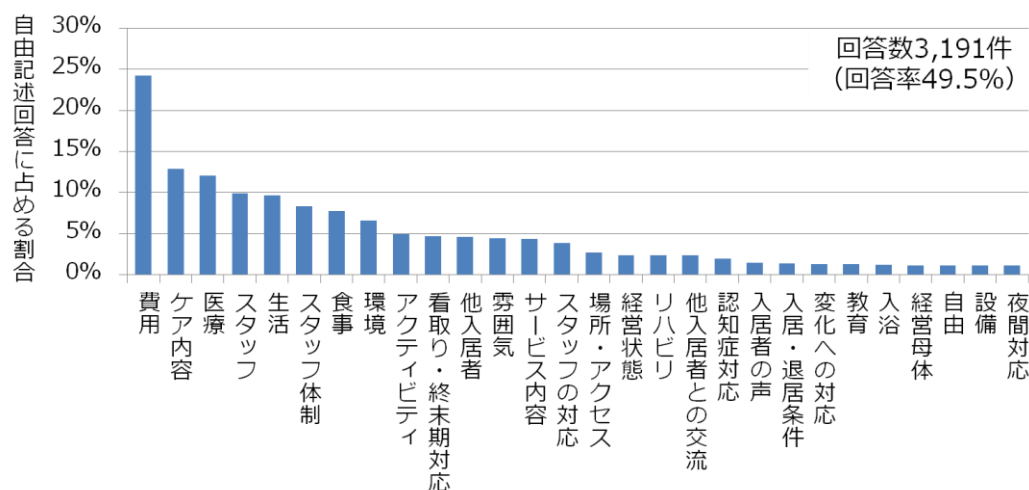
事前に最も知りたかったのは①費用、②日常のサービス内容、③スタッフに関する情報であったが、記述内容の多くは大枠を示したものもしくは感覚的なものであった。また、見学・体験入居を勧める声が一定数あった。

最も多かったのは費用に関する情報であり(自由記述回答の 24.2%)、ケア内容(12.9%)、医療(12.1%)、生活(9.7%)、食事(7.8%)などの日常のサービスに関する情報や、スタッフ(9.9%)、スタッフ体制(8.3%)などのサービスを支える人的環境に関する情報がそれに続いた。記述内容は、「サービス内容」「料金」のように知りたい情報を大枠で示したのものや、「スタッフの人柄」「入居者に合うか」のように感覚的なものが多かった。

また、設問に対する直接の回答にはなっていないものの、見学・体験入居をした経験を述べた意見やこれらを勧める意見が一定数(2.1%)あった。

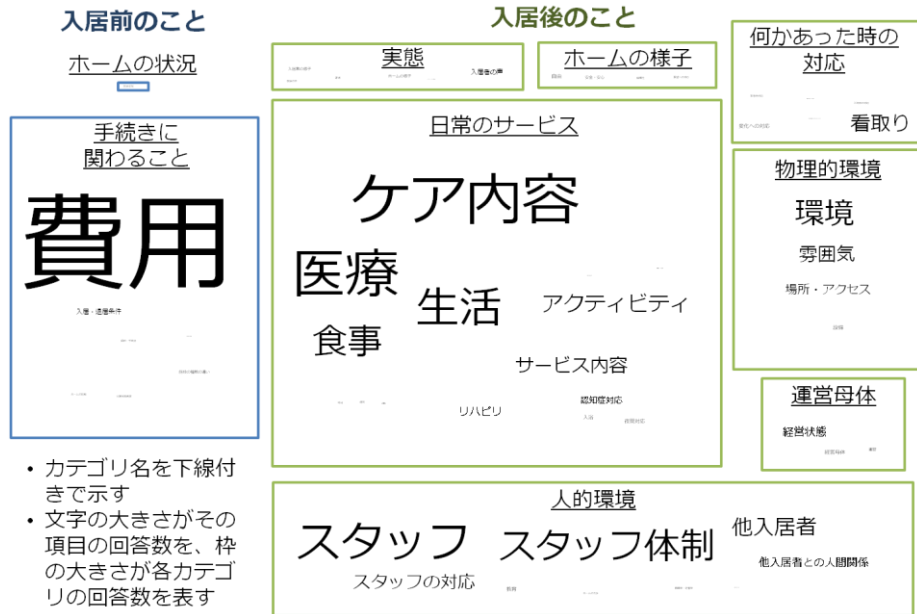
質問：老人ホームを検討される過程で「事前に詳しく知りたかった情報」があれば教えてください。

#### 【事前に詳しく知りたかった情報：自由記述回答に占める割合が 1%以上のものを抜粋】



【事前に詳しく知りたかった情報】

上位 60 位までを情報の種類ごとに分類し、文字の大きさならびに枠の大きさで件数を表したもの】



### 6. 【受けたい介護サービス】(追加)

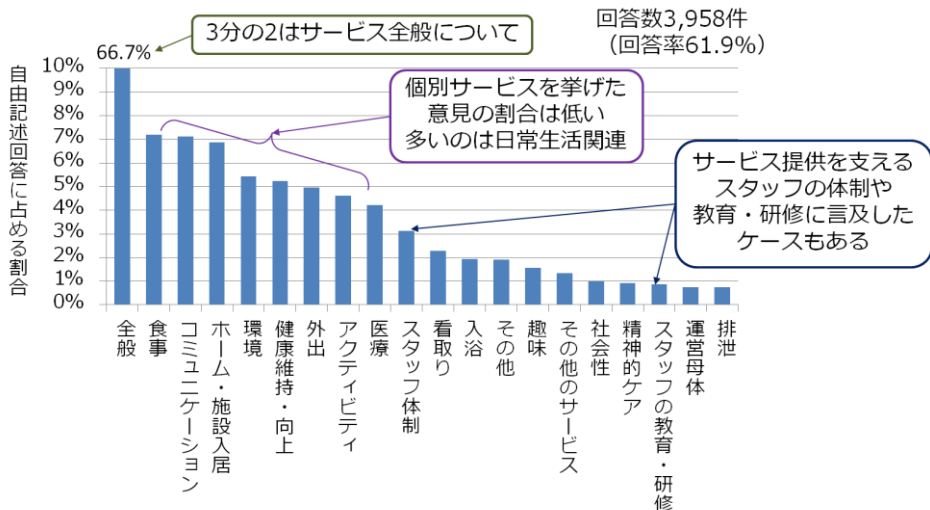
自分が受けたい介護サービスは「今入居者が受けているサービス」などイメージ先行

サービスの種類ごとに回答を分類したところ、特定の個別サービスを想定しない、サービス全般についての要望が自由記述回答の 3 分の 2 を占めていた。その中で最も多かったのは「今入居者が受けているサービス」を望む声であった。より詳細な留意点としては、自立支援、尊厳の保持、個別対応などのサービス提供の方針や、優しい、細やか、入居者目線などスタッフに望む姿、安心、楽しい、穏やか、笑顔といった入居者の望ましい姿など、イメージや主観的判断に関わるものが多く挙げられていた。

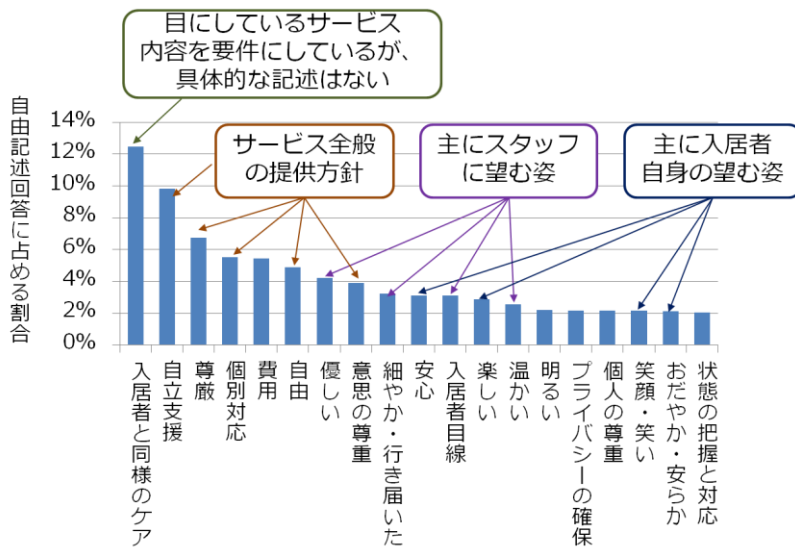
個別サービスについて述べた意見の割合は低く、食事で回答の 7.2%、コミュニケーションで 6.9%にとどまった。このような個別サービスにおいては、サービス提供そのものを望む声が多く、留意点も挙げているケースは少なかった。サービス提供を支えるスタッフの体制(3.1%)やスタッフの教育・研修(0.9%)についても、その充実が望まれていたものの、具体的な留意点は挙げられていなかった。

質問：ご自身が介護が必要になった際、どのような介護サービスを受けたいと期待されますか？  
(※回答者がご本人様の場合は「今後介護事業に期待されること」という観点でご回答ください)

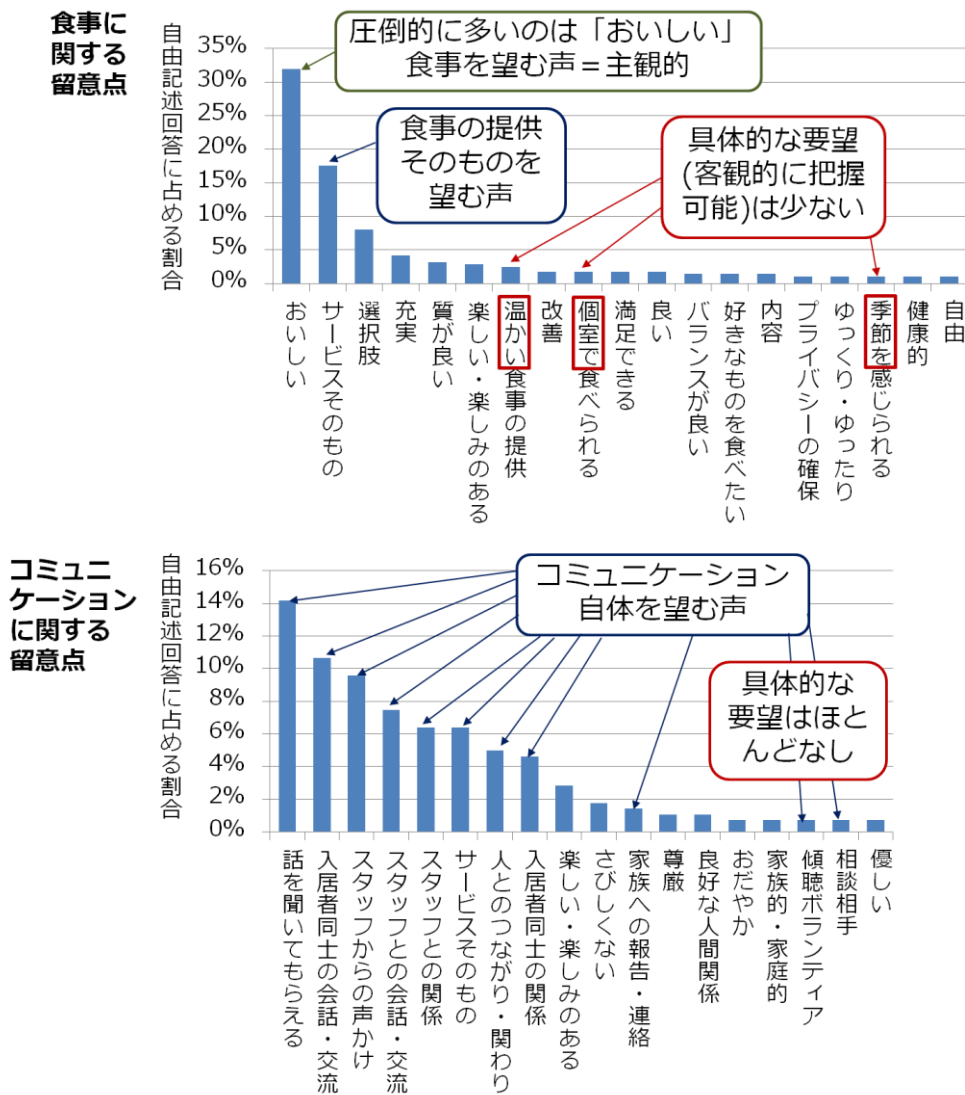
### 【介護が必要になった際に受けたい介護サービスの種類】



【介護が必要になった際に受けてみたい介護サービス（サービス全般における留意点）】



【介護が必要になった際に受けてみたい介護サービス（個別サービスにおける留意点の例）】





### 7. 【介護に対する向き合い方】(既報・データ更新+追加)

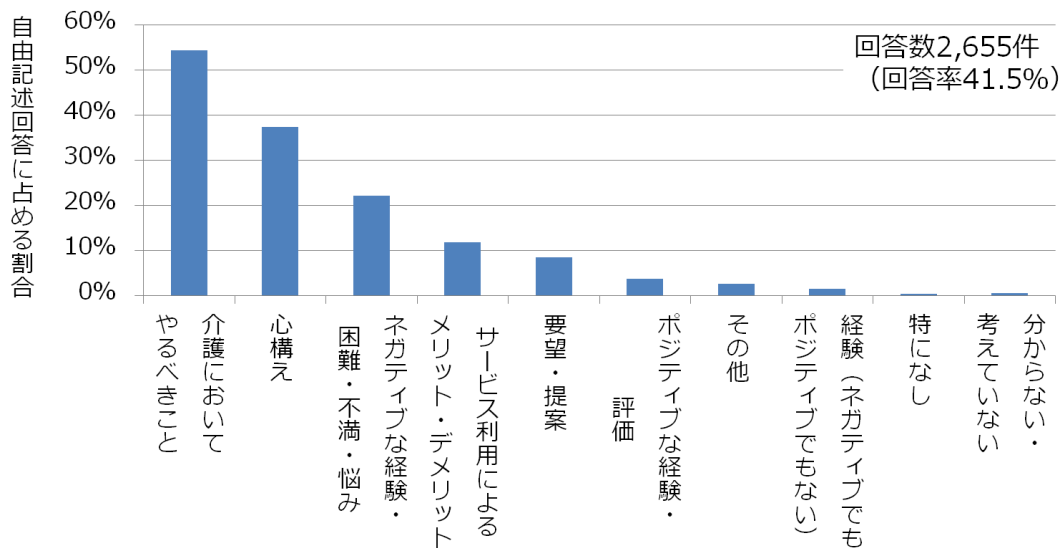
自らの経験から、介護は一人や家族だけで抱え込まず、介護のプロや経験者の力を借りることが必要との意見が多い。また、やるべきこととして、具体的な情報を得るための行動を勧める声が目立った。

介護においてやるべきことを挙げた意見が自由記述回答の54.2%を占めており、心構えが37.2%でそれに続いた。介護においてやるべきことの内訳は、「助けを得ること」が最も多く、中でも「他の人やプロの手助けを借りることが必要」という意見が多かったが、これは心構えとして最も多く挙げられていた「一人や家族だけで抱え込まない」と関連している。また、プロの手を借りることにより入居者の状態の改善や、入居者・家族の関係が改善したことをメリットとして挙げる意見も多かった。

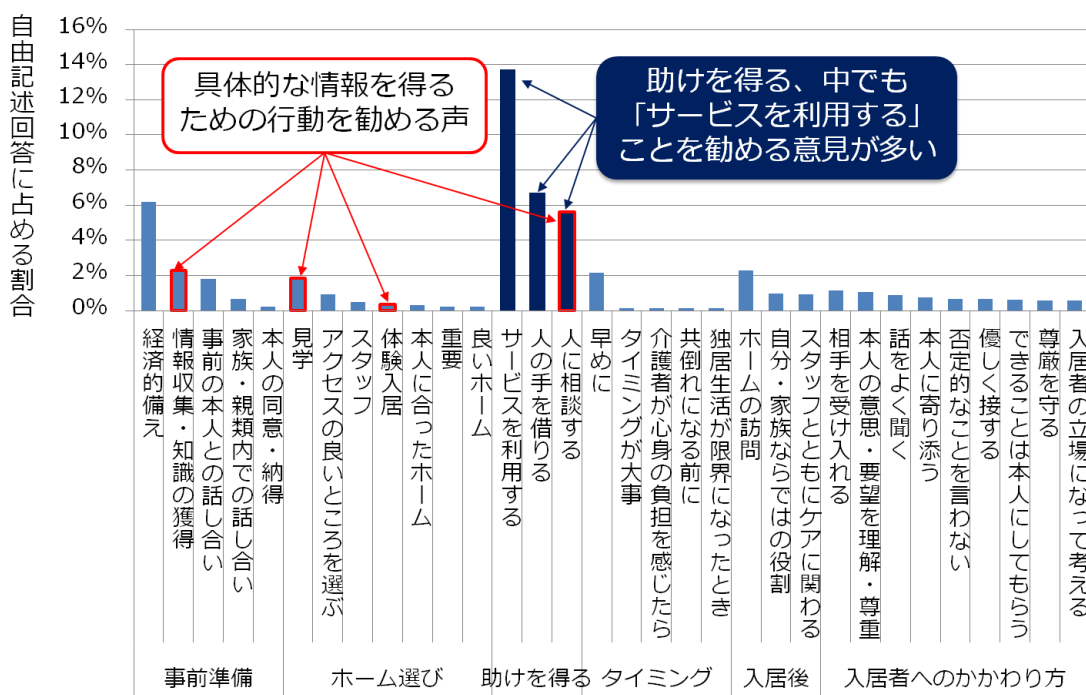
なお、介護においてやるべきこととして、事前準備の必要性を指摘する意見も多かった。その一例として挙げられていた「情報収集・知識の獲得」に加え、助けを得るために「人に相談する」こと、ホーム選びで「見学をする」ことなど、具体的な情報を得るための行動を勧める声が目立った。

質問: 現在介護でお困りの方(主にご家族)、また今後ご家族の介護を迎えられる方に向けて、ご自身の体験を通して感じられた「介護に対する向き合い方」や「経験者だから分かること」を自由にご記入ください。(自由記述)

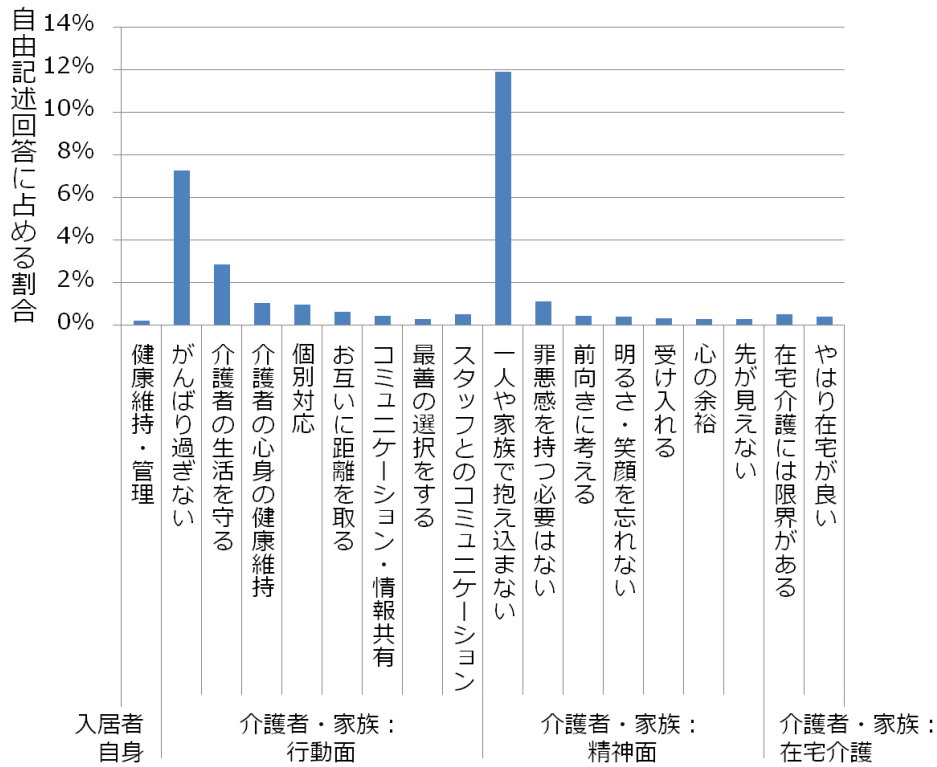
#### 【介護に対する向き合い方(大分類)】



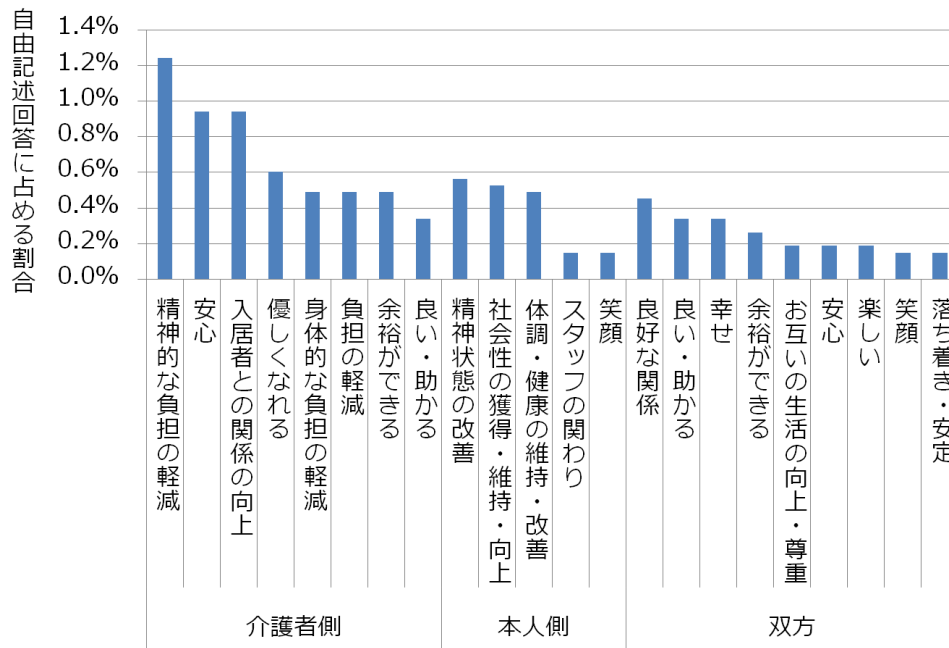
#### 【介護においてやるべきこと】



【心構え】



【サービス利用によるメリット】



以上